Contrato N° 26/2015

Entre, **MINISTERIO PÚBLICO** domiciliada en Chile y Jejuí, de la Ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, representada para este acto por el Director General de Administración y Finanzas, **Lic. Pablo Vargas**, con Cédula de Identidad N° 1.361.841, denominada en adelante **EL CONTRATANTE**, por una parte y por la otra, la firma **VTG S.R.L.**, con **RUC N° 80060802-0,** domiciliada en la calle Arasa N° 1348 entre Coeti y Guaraníes, de la Ciudad de Lambaré, República del Paraguay, representada para este acto por la **Ing. Gabriela Giselle Vera Suárez**, con **Cédula de Identidad N° 3.298.656**, denominada en adelante **EL CONTRATISTA**, denominadas en conjunto "LAS PARTES" e individualmente, "PARTE", acuerdan celebrar el presente contrato de **"SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SISTEMA SISAL Y SICAF – AD REFERÉMDUM"**, el cual estará sujeto a las siguientes cláusulas y condiciones:

1. OBJETO

1.1. Servicio de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico del Sistema SISAL Y SICAF – AD REFERENDUM.

2. DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

2.1. Los documentos contractuales firmados por las partes y que forman parte integral del contrato son los siguientes:

a) Contrato;
b) El Pliego de Bases y Condiciones y sus Adendas o modificaciones;
c) Las Instrucciones al Oferente (IAO) y las Condiciones Generales del Contrato (CGC);
d) La oferta del Proveedor;
e) La Resolución de adjudicación F.G.E. N° 1079 de fecha 18 de marzo de 2015; y
f) Notificación del Contratante al Contratista.

2.2. Los documentos que forman parte del Contrato deberán considerarse mutuamente explicativos; en caso de contradicción o diferencia entre los documentos que forman parte integral del Contrato, la prioridad de los mismos será en el orden enunciado anteriormente.

3. IDENTIFICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO PARA CUBRIR EL COMPROMISO DERIVADO DEL CONTRATO.

3.1. El crédito presupuestario para cubrir el compromiso derivado del presente Contrato, está previsto conforme al CDP N° 35/2015 y al siguiente detalle:

Año	T.P.	Programa	Sub Programa	Proyecto	O.G.	F.F.	O.F.	Dpto.	Monto
2015	*1*	*001*	*00*	*00*	*260*	*10*	*1*	*99*	*180.000.000*

3.2. Esta contratación está incluida en el Plan Anual de Contrataciones (PAC), con el ID N° 282.911.

4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

4.1. El presente Contrato es el resultado del procedimiento de la Licitación por Concurso de Ofertas N° 11/2015, convocado por Ministerio Público, y aprobada según Resolución F.G.E. N° 6250 de fecha 30 de diciembre de 2014. La adjudicación fue realizada por Resolución F.G.E. N° 1079 de fecha 18 de marzo de 2015.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. De Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

5. VIGENCIA DEL CONTRATO.

5.1. El plazo de vigencia del presente contrato es de **12 (doce) meses**, contados a partir de la firma del mismo por ambas partes.

6. PRECIO UNITARIO Y EL IMPORTE TOTAL A PAGAR POR LOS BIENES.

6.1. El monto total adjudicado es de **guaraníes ciento ochenta millones (Gs. 180.000.000)**, de acuerdo al siguiente detalle:

Ítem	Descripción del Bien	U.M.	Cant.	Presentación	Precio Unitario (IVA Incluido)	Precio Total (IVA Incluido)
1	Servicio de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico de Sistema SISAL y SICAF	Unidad	1	Unidad	180.000.000	180.000.000
TOTAL ADJUDICADO Gs.						**180.000.000**

6.2. Las formas y condiciones de pago al Contratista en virtud al presente contrato, será en dos pagos según el siguiente detalle:

6.2.1. PRIMER PAGO: en guaraníes, 50% (cincuenta por ciento) a partir de los 3 (tres) meses contados desde la firma del contrato por ambas partes. Previo informe de los servicios proveídos, remitido por la Unidad Administradora del Contrato.

6.2.2. SEGUNDO PAGO: en guaraníes, 50% (cincuenta por ciento) restante, a partir de los 6 meses (seis) meses contados desde la firma del contrato por ambas partes. Previo informe de los servicios proveídos, remitido por la Unidad Administradora del Contrato.

6.3. El Contratista se compromete a proveer los Servicios a la Contratante de conformidad a las disposiciones del Contrato.

6.4. La Contratante se compromete a pagar al Contratista como contrapartida del suministro del servicio, el Precio del Contrato o las sumas que resulten pagaderas de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones Especiales del Contrato (CEC).

6.5. La presentación de la factura del contratista deberá ser en cada caso por el servicio proveído dentro del plazo establecido. La UOC contará con un plazo de 15 (quince) días posteriores a su presentación, para su aceptación y el pago se realizará dentro de los sesenta días posteriores a la aceptación.

6.6. El costo del Servicio incluye los Impuestos a la Renta, al Valor Agregado y la Contribución del 0,4% sobre las contrataciones para el Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP) y los montos son fijos e invariables.

6.7. El Banco y Número de cuenta, del Contratista, en el que se realizará el pago, vía acreditación en cuenta Bancaria es **BANCO CONTINENTAL S.A.E.C.A.** con **Cuenta Corriente N° 0042230015584108.**

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

7. PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7.1 El lugar de prestación del servicio será en: Chile e/ Jejuí Bloque 8 Oficinas Administrativas Financieras y de Apoyo.

7.2 La ejecución de los servicios será: a partir de los 15 (quince) días corridos de la firma del Contrato por ambas partes. El Desarrollo e implementación: deberá realizarse en un plazo no mayor a los 90 días.

7.3. Las especificaciones técnicas del bien adjudicado será de acuerdo a las siguientes exigencias:

7.3.1. Sistema de Suministros:

El sistema de suministro actualmente utilizado por el Departamento de Suministro del Ministerio, es una herramienta utilizada para la gestión de los insumos adquiridos por la institución, ayuda a optimizar los desplazamientos de los funcionarios, evita la mantención de insumos en dependencias que no lo necesiten, unifica los procedimientos para una misma tarea en el almacén y emite listados de interés para la correcta gestión de los insumos.

7.3.2. Sistema de Patrimonio:

El sistema de patrimonio está diseñado para realizar un seguimiento preciso de los bienes patrimoniales (muebles, vehículos, material bibliográfico, computadoras, etc.). Cumple con la función de realizar un inventario permanente y actualizado de los bienes de uso, permite consultar y generar reportes de la situación actual de los bienes y sus correspondientes movimientos. Prevé los informes de ingresos y egresos de activos fijos por mes y el valor de los bienes de uso de la Institución por cuenta contable, conforme al MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACION, USO, CONTROL, CUSTODIA, CLASIFICACION Y CONTABILIZACION DE LOS BIENES DEL ESTADO, de la Dirección General de Contabilidad Pública.

7.3.3. Servicio de Soporte Técnico, Actualización y Mantenimiento solicitado:

Con el fin de mantener operativo y reducir las posibilidades de inconvenientes y el de seguir optimizando el funcionamiento de ambos sistemas, agregando nuevas funcionalidades requeridas por parte de los usuarios, la generación de nuevos formatos de informes solicitados por las distintas dependencias de la institución, se requiere los servicios de Soporte Técnico y Actualización, consistente en lo siguiente:

7.3.4. Actualizaciones:

Provisión de nuevas versiones programadas. Este ítem se refiere a cambios y agregado de funcionales realizadas por el contratista en el software, sin que ello sea expresamente solicitado por los usuarios.

Cada versión de los componentes binarios será marcado con un sistema de control de versiones por el contratista. El mismo podrá ser consultado desde la propiedad de metadatos de los binarios. La versión de binarios o "versión build", deberá permitir a la institución conocer la versión y/o revisión de la aplicación puesta en producción, de tal forma a disponer de un historial de cambios y funciones, reportes agregadas y/o modificados en cada revisión. En las propiedades del fichero binario (ejecutables o librerías), deberá estar marcado con la versión correspondiente, y su vez el contratista deberá disponer de un detalle los cambios realizados en dicha revisión

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

7.3.4.1. Las actualizaciones en esta modalidad se refieren a:

- Cambios de funcionalidades
- Agregado de reportes Hasta un máximo de cuatro reportes mensuales
- Agregado de funcionalidades
- Mejoras y optimizaciones de funcionalidades.
- Optimizaciones de consultas SQL, Procedimientos almacenados, índices, tablas, vistas y otros elementos de la base de datos.
- Optimizaciones de rendimiento general del sistema.
- Actualización de plataforma de desarrollo a RAD Studio XE6
- Actualización de librerías (dll para 32bits y 64bits)
- Actualización de motor de base de datos a Microsoft SQL Server 2014
- Corrección de bugs desconocidos hasta las versiones previas.

7.3.4.2 Provisión de nuevas funcionales requeridas por el usuario, comprendiendo:

- Cambio en reportes disponibles en el sistema. Hasta un máximo de cuatro reportes mensuales
- Creación de nuevos formatos de reportes. Hasta un máximo de cuatro reportes mensuales
- Agregado de nuevos campos a formularios actuales.
- Agregado de teclas rápidas a funcionalidades existentes.
- Agregado de nuevos formularios que extiendan las funcionalidades de los formularios en producción. Hasta un máximo de un formulario mensual a ser agregado.
- Agregado de nuevas opciones y funcionalidades que extiendan las opciones, formularios, reportes y funcionalidades en producción.
- Análisis de requisitos y especificación funcional. Para aquellas actividades del mantenimiento que supongan nuevas funcionalidades, el oferente deberá elaborar la especificación de requisitos de software. Esta especificación de requisitos de software debe contener una descripción completa del comportamiento del sistema que se va a desarrollar. Incluirá (si así se considera) un conjunto de casos de uso que describan todas las interacciones que tendrán los usuarios con el software. Además de los casos de uso, la Especificación de Requerimiento de Software, también contendrá requisitos no funcionales (o complementarios). Los requisitos no funcionales son requisitos que imponen restricciones en el diseño o la implementación (como por ejemplo restricciones en el diseño o estándares de calidad).
- Acompañamiento con el resto de proyectos y equipos de la institución. Para encontrar la solución óptima teniendo en cuenta las necesidades de negocio, los estándares y directrices de arquitectura y los condicionantes técnicos, legales e impositivos existentes.
- El contratista deberá elaborar la documentación necesaria para permitir la correcta instalación del software en los diferentes entornos utilizados en la institución. (Ej. Distintas versiones de sistema operativos). Por ejemplo instalación sobre Windows 8 de 32 bits y Windows 2012 de 64 bits, deberá explicar que las librerías compartidas de 32 bits, se instalen en las rutas tales X:\Windows\System32 y X:\Windows\SysWOW64. Este documento se agregará al manual del sistema, al finalizar el proyecto, el contratista deberá entregar dicho manual con todos los documentos anexos en formato PDF a la institución

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

- El contratista deberá elaborar los manuales, presentaciones y demás soporte necesario para garantizar una correcta transferencia de tecnología. El manual del sistema deberá disponer una sección técnica que contenga los tutoriales o guías técnicas, en el cual deberán estar detalladas los pasos a ser utilizados por el personal técnico de la institución para la puesta en producción del sistema, en caso de cambios de servidores, instalación de servicios requeridos, librerías y ejecutables, tareas de copia de seguridad de la base de datos, restauración de base de datos, modificación de parámetros del fichero de configuración, tales como puertos que utiliza la aplicación en caso que existan cambios en la estructura de red institucional

- Toda la documentación entregada deberá seguir un formato digital, utilizando un sistema de control de versiones.

- La institución verificará el contenido de las documentaciones entregadas a fin de garantizar que el contenido se ajuste a los requerimientos solicitados.

7.3.5. Procedimiento para puesta en producción. Debido al manejo de información sensible de la institución, se establecerá el siguiente mecanismo para la puesta en producción de las funcionalidades requeridas por los usuarios.

Una vez aprobada las funcionalidades por los usuarios, y emitan su conformidad al contratista.

Los usuarios a través del Jefe de Departamento o Superior inmediato deberá solicitar mediante nota al Departamento de Redes un horario para realizar las actualizaciones.

El horario del mismo será provisto por el Departamento de Redes conforme a la disponibilidad de técnicos de la institución para realizar los acompañamientos al contratista.

Una vez finalizado la puesta en producción de los cambios, los mismos serán probados por los usuarios, si no existen objeciones el contratista elaborará una hoja de soporte conteniendo el detalle de las tareas ejecutadas. Una copia será entregada al departamento solicitante (Suministro o Patrimonio) y una copia será enviada vía correo electrónico al departamento de redes.

En caso que exista cambios en el requerimiento u objeciones por parte del usuario, el contratista realizará los ajustes al sistema. La puesta en marcha de estos ajustes será convenida en un nuevo horario con los técnicos del Departamento de Redes, pudiendo ser en el mismo día o una nueva fecha conforme a la disponibilidad de técnicos del Departamento de redes.

7.3.6. Soporte a la puesta en producción

- El contratista deberá participar en el paso a producción, a requerimiento de la institución cuando lo estime conveniente, al menos de las siguientes tareas:

- Revisión del entorno de producción previamente al inicio de las tareas de instalación.

- Elaboración de los procedimientos necesarios de marcha atrás.

- Acompañamiento en la coordinación, aportando proactivamente la información necesaria para asegurar el resultado de la instalación del sistema en producción.

- Realizar el paso a producción de una forma activa si la institución así lo requiere.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

7.3.7. Integración y mejora principal

Para un mejor desempeño en la institución se requiere de una funcionalidad de integración con sistemas legados, la misma puede ser reemplazando las funcionalidades existentes de estos sistemas agregando esas funcionalidades a los sistemas de Almacenes y Patrimonio.

La Dirección Administrativa planea y Autoriza la distribución de bienes conforme a la disponibilidad de los mismos en la institución.

El Departamento de Suministros entrega dichos bienes conforme a las Autorizaciones existentes. El sistema deberá validar que se entreguen bienes solo por los bienes asignados, y deberá emitir alerta en casos de bienes ya entregados mediante autorizaciones previas.

En caso de Autorizaciones no retiradas deberá alertar a la Dirección Administrativa, vencido el plazo predefinido emitiendo una nueva Autorización para Asignación a otra dependencia.

En caso que los bienes hayan sido retirados deberán actualizar el saldo de disponible a Asignar de la Dirección Administrativa.

7.3.7.1. El sistema deberá distinguir el saldo de inventario por los siguientes criterios:

- Saldo actual en Almacenes de Suministro.
- Saldo comprometido con Dependencias que cuenten Autorizaciones.
- Saldo disponible para comprometer con otras Dependencias.
- Se deberá poder realizar de Seguimiento a las Autorizaciones que hayan sido retirados y la ubicación del Bien en el sistema de Patrimonios. El seguimiento podrán realizarse por Identificación Única de la Autorización, número de serie, rotulado.
- Se deberá poder realizar informes varios sobre la posición de inventarios y los saldos correspondientes.

7.3.8. Funcionalidad de FC11 automático:

El Ministerio Público cuenta con una funcionalidad de captura y validación de Rotulado en el sistema de Almacenes, el requerimiento es ir optimizando la integración entre los sistemas de Patrimonio y Suministros, automatizando tareas, con el fin de disminuir las tareas manuales y minimizar los errores posibles cometidos durante la emisión de los distintos comprobantes, y principalmente ajustarse a los procedimientos estandarizados definidos por el Ministerio de Hacienda en el MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACION, USO, CONTROL, CUSTODIA, CLASIFICACION Y CONTABILIZACION DE LOS BIENES DEL ESTADO, de la Dirección General de Contabilidad Pública.

Posterior a la emisión del acta de entrega de bienes y suministros por parte del Departamento de Suministros, el sistema solicitara y validara el rotulado correspondiente al bien.

En caso que el rotulado sea válido y se encuentre disponible para su entrega a una dependencia, se emitirá el FC11 correspondiente el cual será entregado a la persona que retira los bienes para la firma por el responsable.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

El Departamento de patrimonio tendrá una opción para generar un informe de los FC11 emitidos automáticamente por el Departamento de Suministros, para un seguimiento de las firmas de dichos documentos.

Este seguimiento principalmente se dará cuando estos documentos sean enviados al interior y dispongan de un tiempo determinado para su retorno.

Una vez recibido los comprobantes de FC11 se procederán a su archivo. Este documento podrá ser utilizado para determinar la responsabilidad sobre un bien de la institución.

7.3.9. Funcionalidad de captura de Bienes asociados:

Esta funcionalidad deberá obligar al usuario de Suministros capturar los datos de Vehículos de la institución cuyos datos se encuentran en la base de datos de Patrimonio, para realizar salidas de repuestos para transportes por ejemplo Cubiertas, baterías, accesorios para vehículos.

Con esta información se podrá realizar un seguimiento de los repuestos utilizados por cada vehículo.

Durante el proceso de captura se solicitara al usuario el número de chapa del vehículo y se desplegara en la pantalla la información de Marca, Modelo y Chasis del automotor. A su vez esta información permitirá al Departamento de Patrimonio evaluar el aumento del valor o año de vida útil del rodado.

7.3.10. Funcionalidad de Captura Automática de Remisiones:

Esta funcionalidad deberá permitir al Departamento de Patrimonio capturar los datos de las remisiones previamente cargadas por el Departamento de Suministros.
Se deberá capturar los datos del Bien Patrimonial, Número de Serie, Marca y Modelo, evitando volver a tipear el contenido de la remisión.

Se deberá permitir que los usuarios del sistema de Patrimonio, únicamente agreguen los datos que sean adicionales a los bienes patrimoniales previamente capturados, como por ejemplo la Cuenta Patrimonial.

7.3.11. Funcionalidad Unificada de Proveedores:

Se deberá proveer un Fichero Único de datos de proveedores compartido entre los sistemas de los departamentos de Suministros y Patrimonio.

La validación de los proveedores se deberá realizar por el Numero del Registro Único del Contribuyente.

Este fichero deberá permitir disponer de datos de proveedores unificado entre ambos sistemas, evitando la doble carga.

7.3.12. Mantenimientos:

7.3.12.1 <u>Mantenimiento Evolutivo:</u> son los nuevos desarrollos, las modificaciones y eliminaciones necesarias en un producto software para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario.

7.3.12.2. <u>Mantenimiento Perfectivo:</u> son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

7.3.12.3. Mantenimiento Adaptativo: son las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

7.3.12.4. Mantenimiento Correctivo: son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software a los problemas que no puedan ser solucionados por el personal de la institución, en cuyo caso la institución generara los pedidos de soporte técnico para cada evento en particular. Sistemas de consultas mediante dispositivos móviles.

Realizar diagnóstico y solución de los problemas que afecten a los productos y en el caso que lo requieran se asistirá a institución en la apertura de casos de soporte con el fabricante de bases de datos y herramientas utilizadas en los sistemas.

Revisión de bitácoras del sistema operativo, bases de datos y aplicativos para detectar situaciones anómalas que podrían ocasionar caídas en el sistema: La revisión de los componentes de software deberá realizarse considerando las mejores prácticas y configuraciones inherentes a las aplicaciones adquiridas.

En caso de que la revisión de los componentes de software detecte alguna situación que deba corregirse, se deberá proceder al afinamiento (Tunning) de los parámetros del sistema operativo, bases de datos y programas de la Solución para mejorar el desempeño.

Ejecución de procesos preventivos de actualización de las bases de datos y detección de inconsistencias.

7.3.13. Desarrollo y mantenimiento de rutinas y herramientas.

Todas las opciones mencionadas más arribas serán probadas o testeadas, por el contratista en sus propias infraestructuras y no serán requeridas infraestructuras de pruebas en la institución, se coordinaran fechas de actualización con funcionarios de los departamentos involucrados. Una vez puestas en funcionamiento las actualizaciones o cambios mediante manteniendo, se procederá a emitir una hoja de soporte en el cual se consignará los datos de la versión de las actualizaciones realizadas.

Capacitación de las actualizaciones o up grades. Se requerirá la provisión de capacitación sobre las nuevas funcionalidades, reportes, agregados y opciones disponibles en cada revisión. Dicha capacitación se realizará a los funcionarios del Departamento afectados por los sistemas, bajo la supervisión de la Coordinación de Contabilidad y del Departamento de Suministros, según corresponda a cada nueva funcionalidad entregada.

Manuales en formato PDF. Se requerirá la provisión de una actualización de los manuales de ambos sistemas. Esta revisión podrá contener una reseña sobre las nuevas opciones, reportes y funcionalidades de cada revisión

7.3.14. Soporte técnico. El servicio de Soporte Técnico deberá incluir:

Modificaciones del código fuente de la aplicación que aseguren la continuidad del funcionamiento de los sistemas, según los requerimientos establecidos por la institución.

Mejoras en la aplicación con el fin de mantener el nivel de competencia y calidad.

Solución de problemas e implementación de la misma, para todos los módulos que ya se encuentren o sean instalados durante el período de vigencia del presente contrato.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Asuntos y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

Asistencia al personal de la institución Configuración de los sistemas abarcando la optimización de las configuraciones y el correspondiente entrenamiento al personal de institución. Para la complementar el entrenamiento al personal de la institución, se deberá entregar el manual del sistema actualizado que contenga detallado los parámetros de configuración

Adiestramiento y optimización de las configuraciones en general de los sistemas de acuerdo con las necesidades de institución.

Atención de emergencias incluyendo la configuración y/o reconfiguración de equipos informáticos.

Asistencia para la optimización de los recursos de hardware.

Eliminación de fallas mediante servicio de mantenimiento preventivo y correctivo. Instrucción del personal de la institución respecto al impacto y solución de los mismos.

Soporte y capacitación según requerimiento de la institución para la administración, operación y configuración de los sistemas, sus tablas, sus relacionamientos y sus contenidos.

Cooperación para la instalación de la aplicación en nuevos equipos que sean adquiridos por la compañía (por ej. instalación en equipos con S.O. Windows 8 y superiores, software generador de reportes)

Cooperación para la instalación de una herramienta de control de versiones que permita el óptimo seguimiento y control de las tareas de mantenimiento de programas.

Confección y generación de nuevos informes. Mantenimiento de los reportes existentes

Asistencia para la organización y sincronización de procesos y procedimientos vinculados con la utilización de los sistemas.

Brindar información a la institución sobre el estado de implementación del sistema, su nivel de utilización y productividad potencial aún no utilizada. Antes del inicio de las tareas del presente llamando deberá ser entregado un documento que describa las etapas y el estado del sistema, así como un cronograma de implementación de las tareas

Implementación según requerimientos de la institución de ampliaciones de los niveles de seguridad y auditoria del Sistema, que involucren modificaciones del código fuente de la aplicación, configuraciones de los Sistemas Operativos y las Bases de Datos.

Las tareas mencionadas en los puntos anteriores deberán realizarse en dependencias de la institución, siempre que no sean tareas que por su naturaleza deban realizarse en otro local y en horarios adecuados a las labores habituales, de tal forma que el personal de institución tenga la posibilidad de involucrarse y sea partícipe de todos ellos, con el fin de beneficiarse de la transferencia de conocimientos y pueda obtener un mayor aprovechamiento de los mismos.

El software y los entregables generados durante la fase de mantenimiento, así como los procesos asociados a la generación de éstos, deberá ser conforme a las normativas vigentes en la institución.

Entrenamiento, para nuevos funcionarios, en la utilización del sistema actual.

Fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios de las bondades de las actuales funcionalidades del sistema.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

Instalación del sistema en nuevos equipos a ser utilizadas en el los departamentos involucrados.

Soporte para la reinstalación del sistema en equipos formateados, cuyos sistemas operativos han sido reinstalados por indicaciones del Departamento de Informática. El contratista deberá entregar en un disco óptico los instaladores del sistema en sus últimas versiones. En caso de que sean binarios o aplicativos diferentes para sistemas operativos o plataformas distintas el disco deberá contener identificado el instalador para cada plataforma.

Soporte para la realización de copias de seguridad de equipos a ser formateados.

7.3.15. Forma de prestación del servicio

La institución será responsable de realizar los pedidos de servicio cuando considere que existe un fallo o malfuncionamiento correspondiente a cualquier módulo de los sistemas mencionados más arriba. El servicio de soporte técnico será prestado a solicitud de funcionarios del Departamento de Suministro, Departamento de Patrimonio, Departamento de Redes o las Direcciones de las cuales depende cada una de esas dependencias.

Soporte preventivo mensual presencial on-site de 7:30 a 17:30 horas de lunes a Viernes. En caso que exista el requerimiento de realizar tareas fuera de dicho horario, los usuarios de los sistemas podrán solicitar realizar dichas tareas en otro horario a coordinar

Sitios donde podrán realizarse los soportes presencial on-site:

Área Administrativa. Sede Bloque 8 (Chile y Jejuí, Asunción)
Departamento de Redes.
Departamento de Patrimonio.
Dirección de Contabilidad.
Dirección Administrativa.
Departamento de Suministros (Santa Mónica y Enfermera Clarita).

Todas las tareas realizadas en forma presencial deberán efectuarse en forma conjunta con el personal designado por el fiscal del contrato de manera a asegurar la adecuada transferencia de conocimientos hacia el personal de la institución.

Soporte correctivo de 07:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes con técnicos locales del contratista; y/o soporte remoto en caso de urgencia o necesidad, según nivel de criticidad 1 (uno) o 2 (Dos). El soporte remoto podrá efectuarse vía fax, email. Igualmente podrá utilizar otro tipo de comunicación de modo a solucionar el problema existente, siempre y cuando no trasgreda lo estipulado en la Política de Seguridad de la institución. Se podrán efectuar por medio escrito, por fax, o por correo electrónico (considerándose todas estas formas igualmente validas), a las direcciones acordadas entre la institución y el contratista al inicio del contrato.

La institución notificará las anomalías que se presenten incluyendo la siguiente información:

Fecha y hora.
Descripción del problema.
Usuarios y procesos afectados.
Nivel de criticidad de la falla.

El contratista deberá mantener un registro de los mismos, utilizando un sistema de seguimiento de errores, que asignara automáticamente un número de incidencia y a su vez deberá estar integrada al sistema de control de versiones, que permita conocer la revisión en la cual se ha solucionado el incidente.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

El tiempo que transcurra entre el momento de reportar un incidente de soporte técnico y el momento de atención del contratista para brindar la solución al problema o para acordar con la institución un nuevo plazo para la atención, no deberá exceder las 4 horas.

Las resoluciones a los problemas que pudiesen surgir deberán ajustarse a lo establecido en la Tabla "Plazos de Resolución de Incidentes". Para el caso que la resolución del problema sea imposible de resolver en los plazos estipulados, el contratista, deberá acordar con la institución un nuevo plazo, teniendo la institución la decisión única y exclusiva sobre el nuevo plazo de resolución.

Nivel	Tiempo de resolución máximo	Impacto	Detalle del impacto
1	24 horas	Alto	Software detenido, fallas del Sistema o indisponibilidad o falla de máxima funcionalidad de componentes vitales.
2	48 horas	Medio	*Software no detenido, falla en componentes vitales solucionabl en forma transitoria y no definitiva.*
3	72 horas	Bajo	Software no detenido, falla de componentes no vitales que requieren solución no inmediata.
4	15 días	Muy Bajo	Problemas en nuevos componentes o funciones no utilizables aún en el ambiente de producción.

- Ante cada incidente como mínimo el contratista deberá actualizar el registro en su sistema de control de incidencias con la siguiente información:

Descripción detallada del problema, su causa y solución propuesta.
Problemas que se presentaron durante la resolución.
Documentación adjunta de los cambios hechos.
Recomendaciones.
Fecha y hora de resolución.

El contratista deberá acompañar a los técnicos de la institución, en la continua implementación de tareas, aportando la experiencia de implementaciones anteriores. La variedad de tareas y ambientes a automatizar requieren de conocimiento previo para realizarlas en forma efectiva.

El contratista deberá proporcionar capacitación al personal técnico de la institución bajo la modalidad entrenamiento en el trabajo (Training on the Job).

A la finalización de cada servicio de soporte técnico, el contratista emitirá una hoja de soporte, la cual será firmada y aceptada por el funcionario responsable del departamento, en la misma también podrá ser incluida observaciones que se consideren necesarias. Durante dicha capacitación técnica se entregará el manual actualizado que contenga la guía técnica del entrenamiento en cuestión.

A petición de la institución mediante el fiscal de contrato designado, se emitirá un informe de los servicios técnicos prestados, consignando en el mismo las fechas de realización del soporte, tareas realizadas y funcionario firmante.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

7.3.16. Requerimientos logísticos requeridos:

Para el adecuado desarrollo del proyecto, la institución se encargará de los trámites administrativos para garantizar a los técnicos, el acceso a sus instalaciones en los horarios que sean definidos, la identificación de los mismos como contratistas temporales, dispondrá de espacio para la ubicación de los puestos de trabajo, facilitará los puntos de conexión a la red corporativa y utilización de líneas telefónicas (para comunicaciones internas) asignadas al proyecto.

El software y hardware, necesarios para la codificación y pruebas de las Especificaciones de Requerimientos de Sistemas deberá ser suministrada por el contratista.

7.3.17. Actividades administrativas del contratista

- La institución requiere que el contratista efectúe las siguientes actividades administrativas durante la ejecución del proyecto:

- Planear, ejecutar y controlar el plan de soporte y mantenimiento. Incluye como mínimo la lista de actividades, tareas, asignaciones, acontecimientos importantes y tiempos estimados.

- Mantener de manera eficiente y adecuada las comunicaciones del servicio por medio del fiscal designado por la institución.

- Asegurar la disponibilidad de sus técnicos de tal manera que brinde la asistencia requerida por la institución.

- Trabajar conjuntamente con el fiscal designado por la institución para resolver las desviaciones que se presenten en el plan del servicio.

- Generar periódicamente los informes relacionados con el estado del servicio.

- Realizar, por lo menos una vez al mes, reuniones con el fiscal designado por la institución relacionada con el estado del servicio.

7.3.18 <u>Plazo del servicio: 12 (doce) meses. Las tareas se deberán ejecutar en el siguiente plazo:</u>

Desarrollo e implementación: No mayor a 90 días.

Antes de iniciar dicha tarea, el contratista deberá entregar un cronograma que contenga detallada las fechas de entregables y capacitaciones.

Los demás soportes serán ejecutados de acuerdo a la tabla de criticidad detallada más abajo.

Nivel	Tiempo de resolución máximo	Impacto	Detalle del impacto
1	24 horas	Alto	Software detenido, fallas del Sistema o indisponibilidad o falla de máxima funcionalidad de componentes vitales.
2	48 horas	Medio	*Software no detenido, falla en componentes vitales solucionable en forma transitoria y no definitiva.*
3	72 horas	Bajo	Software no detenido, falla de componentes no vitales que requieren solución no inmediata.
4	15 días	Muy Bajo	Problemas en nuevos componentes o funciones no utilizables aún en el ambiente de producción.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

8. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.

8.1. La administración del contrato estará a cargo de la **COORDINACIÓN DE GESTIÓN CONTABLE Y PATRIMONIAL DE LA DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD** Y LA **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.**

8.2. La Unidad Administradora del Contrato es la responsable de la verificación del cumplimiento del servicio contratado certificando que el mismo cumple con las Especificaciones establecidas en el contrato; conforme a la oferta presentada.

8.3. La Unidad Administradora del Contrato deberá informar a la UOC y a la D.G.A.F. y las demás unidades que corresponda de manera oportuna cualquier incumplimiento que constate, sea que estén relacionadas a las especificaciones pactadas o a los plazos previstos en el contrato. La Unidad Administradora del Contrato debe asegurarse de que se brinde un adecuado uso, del bien o servicio adquirido.

8.4. La UOC es la responsable de gestionar la administración de las sanciones previstas, cuando se constate el incumplimiento del contrato, así como de remitir a la DNCP la documentación comprobatoria de los hechos presumiblemente constitutivos de las infracciones previstas.

8.5. La UOC es la responsable de gestionar en forma oportuna la ejecución de las garantías, cuando corresponda, dando cumplimiento a los procedimientos existentes para el efecto. La Unidad Administradora del Contrato debe asegurarse de que se brinde un servicio adecuado, según lo establecido en el contrato respectivo.

9. FORMA Y TÉRMINOS PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

9.1. La garantía para el fiel cumplimiento del contrato se presentará a más tardar dentro de los 10 (días) calendarios siguientes a la firma del contrato.

9.2. La garantía de fiel cumplimiento debe ser equivalente al 10% del monto total del contrato.

9.3. La liberación de la Garantía de Cumplimiento tendrá lugar: ***dentro del los 60 (sesenta) días posteriores al vencimiento del Contrato.***

9.4. Será de exclusiva responsabilidad del contratista mantener vigente la póliza por el término requerido en el contrato, sin que para ello medie solicitud expresa de la Convocante. En caso de ampliaciones de plazos contractuales, el período de validez de la póliza deberá indefectiblemente ser ajustada al nuevo período de vigencia contractual treinta (30) días calendario antes del vencimiento de la última garantía vigente. La vigencia de la garantía renovada, deberá ser a partir del día siguiente del vencimiento de la última garantía vigente.

9.5. La falta de constitución y entrega oportuna de las garantías será causal de rescisión del contrato por culpa del proveedor o contratista, en cuyo caso la Convocante podrá adjudicar el contrato en la forma prevista en el segundo párrafo del Art. 36 de la ley 2051/03 "*De Contrataciones Públicas*"

10. MULTAS.

10.1. El valor de las multas será: **1% (uno por ciento) por semana de atraso en la provisión de servicios en demora**.

10.2. Llegado al monto equivalente a la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato (10%), la Contratante podrá aplicar el procedimiento de rescisión de contratos de conformidad al Artículo 59 inc. c) de la Ley N° 2.051/03 "De Contrataciones Públicas", caso contrario deberá seguir aplicando el monto de las multas que correspondan.

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

VTG S.R.L.

10.3. La rescisión del contrato o la aplicación de multas por encima del porcentaje de la Garantía de Cumplimiento del Contrato deberá comunicarse a la DNCP a los fines previstos en el artículo 72 de la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas".

10.4. La Contratante queda debidamente autorizada a deducir la multa, en forma automática y sin interpelación judicial o extrajudicial, de la factura presentada por el contratista. Servirá de base el informe realizado por la Unidad Administradora del Contrato y el cálculo elaborado por el Dpto. de Contratos y Garantías de la UOC, y la deducción se hará al momento de la obligación en la Dirección de Contabilidad.

11. CAUSALES Y PROCEDIMIENTO PARA SUSPENDER TEMPORALMENTE, DAR POR TERMINADO ANTICIPADAMENTE O RESCINDIR EL CONTRATO.

11.1 Las causales y el procedimiento para suspender temporalmente, dar por terminado en forma anticipada o rescindir el contrato, son las establecidas en la Ley N° 2.051/03, y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato (CGC y CEC).

12. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

12.1 El mecanismo formal de resolución de conflictos será:

12.1.1 Cualquier diferencia que surja durante la ejecución de los Contratos se dirimirá conforme las reglas establecidas en la legislación aplicable y en las Condiciones Generales y Especiales del Contrato.

12.1.2 Se tendrá como Primera Instancia el Convenio de Avenimiento

12.2 Para el caso que las Partes no resuelvan las controversias mediante avenimiento, éstas podrán someter sus diferencias a arbitraje conforme a las disposiciones de la Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación y de la Ley N° 2051/03 de Contrataciones Públicas, siempre que la materia sea arbitrable. A tales efectos, las Partes someterán el arbitraje ante un tribunal arbitral conformado por un árbitro designado de la lista del Cuerpo Arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo vinculante para las Partes. Se aplicará el reglamento respectivo y demás disposiciones que regule dicho procedimiento al momento de ser requerido, declarando las Partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente contrato.

13. ANULACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN

13.1 Si la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas resolviera anular la adjudicación de la Contratación debido a la procedencia de una protesta o investigación instaurada en contra del procedimiento, y si dicha nulidad afectara al Contrato ya suscrito entre LAS PARTES, el Contrato o la parte del mismo que sea afectado por la nulidad quedará automáticamente sin efecto, de pleno derecho, a partir de la comunicación oficial realizada por la D.N.C.P., debiendo asumir LAS PARTES las responsabilidades y obligaciones derivadas de lo ejecutado del contrato.

EN TESTIMONIO de lo cual las partes han suscrito el presente Contrato en 3 (tres) ejemplares de 14 (catorce) páginas numeradas, de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay a los 15 días del mes abril del año dos mil quince.

VTG S.R.L.

Lic. Pablo Vargas
MINISTERIO PÚBLICO

Lic. Pablo Vargas
Dtor. Gral. de Adm. y Finanzas
Ministerio Público

Ing. Gabriela Giselle Vera Suárez
VTG S.R.L.